



## Forschungszentrum Jülich

### Modernes Kontenmanagement mit User Self Service & Workflows

#### Executive Summary

##### KUNDE

Forschungszentrum Jülich

##### AUFGABE

Das Forschungszentrum Jülich benötigt eine Lösung zur weitgehend automatisierten Verwaltung der Benutzerkonten und Mailboxen in Active Directory und Exchange. Die Verwaltungsprozesse sollten von einem webbasierten User Self Service Portal und Workflows unterstützt werden.

##### LÖSUNG

Im Forschungszentrum Jülich kommt UMRA (User Management Resource Administrator) von Tools4ever zum Einsatz, mit dem eine Vergabe der Berechtigungen mit Hilfe von Web-Formularen möglich ist. Darüber hinaus können Anforderungen der Mitarbeiter im Self Service erledigt werden.

##### PRODUKTE

UMRA

- Helpdesk-Portal
- Self-Service-Portal

##### SCHNITTSTELLEN

- Web-Integration
- Microsoft Exchange
- Active Directory

##### ERGEBNIS

Die Provisionierung und Pflege von E-Mail-Konten, die Erstellung von E-Mail-Adressen und die nötigen Einträge ins Active Directory lassen sich per Web-Formular erledigen.  
Das Forschungszentrum Jülich betreibt interdiszi-

**Das Forschungszentrum Jülich betreibt interdisziplinäre Spitzenforschung, stellt sich drängenden Fragen der Gegenwart und entwickelt gleichzeitig Schlüsseltechnologien für morgen. Hierbei konzentriert sich die Forschung auf die Bereiche Gesundheit, Energie und Umwelt sowie Informationstechnologie. Einzigartige Expertise und Infrastruktur in der Physik, den Materialwissenschaften, der Nanotechnologie und im Supercomputing prägen die Zusammenarbeit der Forscherinnen und Forscher. Mit rund 4.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört Jülich, Mitglied der Helmholtz-Gemeinschaft, zu den großen Forschungszentren Europas.**

#### EFFZIENTE BEARBEITUNG DER SUPPORT-ANFRAGEN

Der Auslöser für die Suche nach einer neuen Lösung für die Verwaltung der Nutzerkonten beim Forschungszentrum Jülich war eine Migration des E-Mail-Systems von einer UNIX-Plattform hin zu einem Exchange-Server. Dabei benötigten die Jülicher ein Werkzeug, mit dem sich die Benutzerkonten, Mailboxen und Rechte der Benutzer ohne großen Aufwand anlegen und verwalten lassen. Die Zuweisung von Rechten sollte überwiegend durch den internen Service Desk in standardisierten Abläufen erledigt werden können. Daher sollten sich die nötigen Verwaltungsprozesse über Formulare und Skripte steuern lassen, ohne dafür Arbeiten direkt im Active Directory vornehmen zu müssen.

Um die Arbeit so effektiv wie möglich zu gestalten, haben die Jülicher für den Service Desk klare Rollen definiert und diesen bestimmte Aufgaben zugeordnet. So kann der Service Desk beispielsweise Benutzer editieren, Konten entsperren, Adressbucheinträge verändern, Abteilungswechsel vornehmen oder Weiterleitungen einrichten. Diese Zuordnungen von abgeschlossenen und eindeutigen Aufgaben sorgten dafür, dass Aufträge auch unter Zeitdruck ordnungsgemäß abgeschlossen werden können. Diese schnelle Bearbeitung wird möglich durch Web-Formulare, in die sich die nötigen Daten eintragen lassen. Diese Formulare sind per Schnittstelle mit UMRA verbunden und wurden von Tools4ever speziell für die Anforderungen des Forschungszentrums konfiguriert. Durch das Customizing bei der Implementierung enthalten die Formulare genau die Angaben und Felder, die zur schnellen Bearbeitung der Anfragen nötig sind. Weil die Mitarbeiter zudem über ein detailliertes Knowhow verfügen, konnte die Erstlösungsquote am Telefon gesteigert werden.

## **USER SELF SERVICE MIT WORKFLOW-SUPPORT**

Damit die Mitarbeiter sich für einfache Aufgaben nicht an den Service Desk wenden müssen, lassen sich diese auch im Self Service ausführen. Dabei kam es den Jülicern darauf an, das heterogene Systemumfeld des Forschungszentrums mit seinen unterschiedlichen Betriebssystemen und Strukturen zu berücksichtigen. Prozesse müssen die jeweiligen Mitarbeiter daher unabhängig von ihrem Umfeld ausführen können. Das betrifft beispielsweise das Einrichten von Mailinglisten für Arbeitsgruppen, die es ermöglichen, den Mailverkehr zu einem bestimmten Thema auch noch nach Beendigung des Projektes einsehen zu können. Zudem mussten bestimmte Workflows eingehalten werden, wo etwa Aufträge zunächst an die Vorgesetzten gehen und diese dann die Freigabe erteilen.

## **KEINE ADMINISTRATORENRECHTE FÜR DEN SERVICE DESK**

Bei der Verwaltung der Benutzerkonten kommt es hauptsächlich darauf an, Benutzer- und E-Mail-Konten bereitstellen und pflegen zu können. Die dafür nötigen Einträge ins Active Directory und Exchange sollten nicht manuell durchgeführt werden. Bei automatischen Prozessen müssen den Mitarbeitern keine Administratorenrechte gegeben werden. Das steigert die Sicherheit erheblich und verhindert zudem jeglichen Missbrauch. Mit UMRA lassen sich diese Aufgaben nun per Web-Formular durchführen.

## **ABLÄUFE SELBST KONFIGURIEREN**

UMRA bietet die Chance, das Benutzermanagement weitgehend zu automatisieren und die dafür nötigen Prozesse in Eigenregie umzusetzen. So konnte beispielsweise eine Anwendung für UMRA programmiert werden, mit der die Nutzer ihre Postfachgröße jederzeit einsehen können. Die Möglichkeit selbst konfigurierter Skripte will das Forschungszentrum weiter nutzen, um vor allem Massenprozesse schneller durchführen zu können, etwa um die Größe aller Postfächer einer Abteilung gleichzeitig zu verändern.